Ticket Center

Manuel d'utilisation

DESCRIPTION:
Ticket Center – Manuel d'utilisation

RELEASE:
Ticket Center 2: 1.0

VERSION DE DOCUMENT:
1.1

DATE:
17 mai 2013

AUTEURS:
AdNovum Informatik AG

STATUT:
Mis en circulation

© AdNovum Informatik AG. Tous droits réservés.

Table de matières

1 Introduction 3
1.1 Description d'un ticket 3
1.1.1 Types de ticket 4
1.1.2 Sévérités 4
1.1.3 Statut 5
1.1.4 Resolutions 5
1.2 Description d'un projet 5
1.2.1 Composant 6
1.2.2 Version 6
1.2.3 Version de correction 6
1.3 Traitement de ticket 6

2 Utilisation du Ticket Center 8
2.1 Navigation 8
2.2 Ouvrir un nouveau ticket 9
2.2.1 Sélectionner type de ticket 9
2.2.2 Entrer des informations sur le ticket 10
2.3 Travailler avec des tickets 11
2.3.1 Vues standard 12
2.3.2 Ajouter un nouveau commentaire 13
2.3.3 Sous-tâches («Sub-task») 13

3 Assistance 14

Avis à nos lectrices:

Pour faciliter la lecture, ce document utilise la forme masculine. Il s'adresse de fait toujours aux femmes et aux hommes.

1 Introduction

Le Ticket Center d'AdNovum est un système de ticketing pour le développement de logiciel, la gestion des demandes de requête et l'assistance. Toutes les demandes sont enregistrées au Ticket Center et reçoivent un ticket ID unique.

Ce manuel contient une brève introduction pour l'utilisation du Ticket Center.

1.1 Description d'un ticket

Dans le Ticket Center des erreurs de logiciel, des requêtes de modification et des demandes d'assistance sont enregistrées et gérées. Lors de la saisie, un ticket avec un ticket ID unique est ouvert.

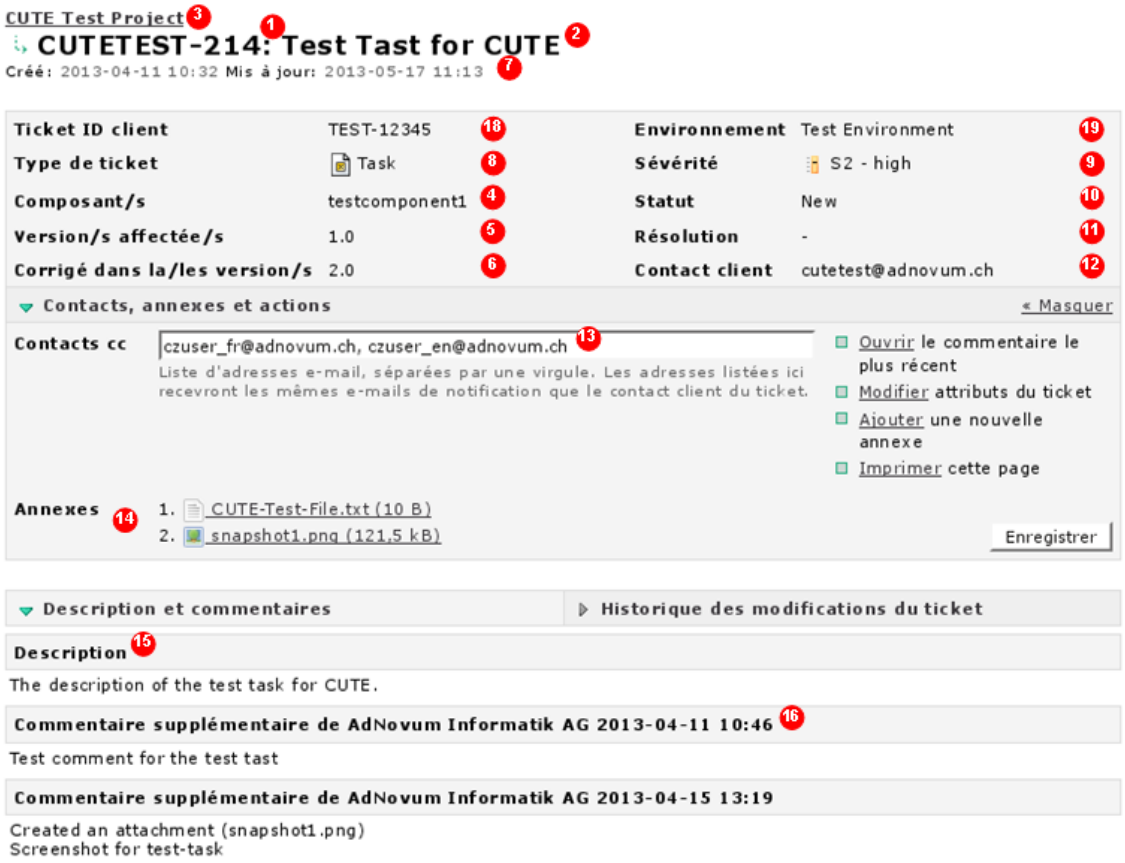

Figure 1 Vue standard

1. Ticket ID: le ticket ID est un numéro d'identification unique fixe
2. Titre de ticket: description concise du ticket
3. Projet ou produit: voir paragraphe 1.2, *Description d'un projet*
4. Composant/s: voir paragraphe 1.2.1, *Composant*
5. Version/s affectuée/s: voir paragraphe 1.2.2, *Version*
6. Corrigé en version/s: voir paragraphe 1.2.3, *Version de correction*
7. Date et heure de la saisie/mise à jour du ticket
8. Type de ticket: voir paragraphe 1.1.1, *Types de ticket*
9. Sévérité du ticket: voir paragraphe 1.1.2, *Sévérités*

10. Statut du ticket: voir paragraphe 1.1.3, *Statut*
11. Résolution du ticket (solution): voir paragraphe 1.1.4, *Resolutions*
12. Adresse e-mail du contact client
13. Adresses e-mail qui recevront les mêmes e-mails de notification que le contact client
14. Annexe de ticket, par exemple fichiers historiques (log files) ou captures d'écran (screenshots)
15. Description du ticket
16. Commentaire(s) du ticket
17. Ancien ticket ID: seulement pour des tickets migrés (voir Figure 2)
18. Ticket ID client
19. Environnement

Figure 2 Vue titre de ticket pour des tickets migrés

1.1.1 Types de ticket

Pour chaque projet AdNovum configure les types de ticket du tableau 1 qui sont applicables. Le choix dépend du genre de projet.

Avant des saisir un nouveau ticket, il faut sélectionner le type de ticket adéquat.

Icône	*Type de ticket*	*Description*
	Bug	Erreur de logiciel menant à un comportement imprévu du logiciel.
	Change Request	Requête de modification pour des logiciels/composants logiciels existants.
	Assistance	Demande d'assistance pour des problèmes avec des logiciels productifs pour lesquels il existe un Service Level Agreement (SLA).
	Task	Autre tâche.
	Sub-task	Des sub-tasks servent à diviser un ticket dans multiples tâches (peuvent être créés uniquement par AdNovum).
	Technical Task	Un sub-task technique (peut être créé uniquement par AdNovum).
	Story	"User Story" (histoire d'utilisateur), incluant rôle, fonction et bénéfice.
	Epic	"User Story" (histoire d'utilisateur) détaillée qui est divisée.

Tableau 1 Types de ticket

1.1.2 Sévérités

La sévérité montre l'urgence avec laquelle un ticket est à traiter. Veuillez utiliser *S1 – blocker* seul pour des tickets qui entravent gravement les activités. Si trop de tickets sont marqués «blocker», notre équipe Support ne sera plus capable d'identifier les erreurs vraiment graves et de les traiter de manière efficace.

La description des sévérités est également affichée sur la page où vous enregistrez le ticket.

☞ *A noter: les descriptions dépendent du type de ticket et peuvent varier.*

Les descriptions ci-dessous concernent le type de ticket *Bug*.

Sévérité	*Description*
S1 – blocker	Un problème urgent entrave les activités. Le problème ne peut être contourné.
S2 – critical	Des fonctions majeures ne sont pas disponibles. L'utilisation de l'application est très limitée.
S3 – major	Des fonctions mineures ne sont pas disponibles ou certaines fonctions importantes ne peuvent pas être utilisées de façon satisfaisante.
S4 – minor	Problème pas urgent.

Tableau 2 Sévérités

1.1.3 Statut

Chaque ticket a un statut. Celui-ci décrit le progrès du ticket dans le *Traitement de ticket* (voir paragraphe 1.3Traitement de ticket).

Statut	*Description*
New	Un nouveau ticket a été enregistré.
Analysis	Le ticket est analysé.
Customer Feedback	Afin de traiter le ticket, AdNovum a besoin des informations du client, par exemple fichiers historiques, exceptions ou autre.
Prepared	Le ticket est prêt pour le traitement.
In Progress	Le ticket est traité par le développeur.
Resolved	Le ticket a été traité; la solution est encore à vérifier.
Reopened	Le ticket a été réouvert parce que la solution s'est avérée insatisfaisante.
Verified	La solution a été vérifiée et est considérée comme satisfaisante.
Closed	Le ticket est fermé.

Tableau 3 Statut

1.1.4 Resolutions

En statut *Resolved* l'attribut supplémentaire "Resolution" indique la raison pour laquelle le ticket a été mis en *Resolved*.

Resolution	*Description*
Fixed	L'erreur a été corrigée, mais la correction n'a pas encore été testée.
Won't Fix	Le problème a été analysé, mais la solution ne sera pas utilisée.
Duplicate	Ces faits ont déjà été rapportés par un autre ticket.
Invalid	Le ticket n'est pas valable.
Cannot Reproduce	Le problème a été analysé, mais ne peut être reproduit.

Tableau 4 Resolutions

1.2 Description d'un projet

Dans le Ticket Center «projet» se réfère

- soit à un projet client
- soit à un composant logiciel

1.2.1 Composant

Dans le Ticket Center un composant est

- soit une partie d'un projet (au niveau logique ou physique, par exemple "Maintenance" ou "Webapp")
- soit un projet partiel

Chaque ticket est attribué à un projet et à un ou plusieurs composants.

1.2.2 Version

La version correspond à la version d'édition de logiciel dans laquelle le problème a été identifié.

1.2.3 Version de correction

La version de correction correspond à la version dans laquelle le problème est résolu. AdNovum remplit ce champ en accord avec le client.

1.3 Traitement de ticket

Le traitement d'un ticket se déroule comme suit:

- L'utilisateur trouve une erreur dans une application. Il a besoin d'assistance ou souhaite une modification du logiciel («change request»).
- Le responsable (p.ex. «supporter») ouvre un nouveau ticket dans le Ticket Center. Le ticket reçoit automatiquement le statut *New*.
- AdNovum analyse le ticket et lui donne le statut *Analysis*.
- Dès que l'analyse du ticket est terminée, le ticket reçoit le statut *Prepared* et est prêt pour le traitement par un développeur.
- Au cas de demandes de précision le ticket reçoit le statut *Customer Feedback*.
- Si le ticket s'avère non valable, il reçoit le statut *Resolved Invalid*. Si le problème a déjà été enregistré par un autre ticket, le ticket reçoit le statut *Resolved Duplicate*. Si le problème ne peut être reproduit, le ticket reçoit le statut *Resolved Cannot Reproduce*.
- Dès que le développeur commence à traiter le ticket, il change le statut à *In Progress*.
- Le développeur responsable résout le problème et change le statut du ticket à *Resolved Fixed*.
- Ensuite l'équipe de test d'AdNovum va tester la nouvelle version. Si la solution est satisfaisante, le ticket reçoit le statut *Verified*.
- Dans une prochaine étape le client (contact client) vérifie la solution proposée. Si elle est acceptable pour lui également, il donne au ticket le statut *Closed*. Sinon, le ticket est réouvert et reçoit le statut *Reopened*.

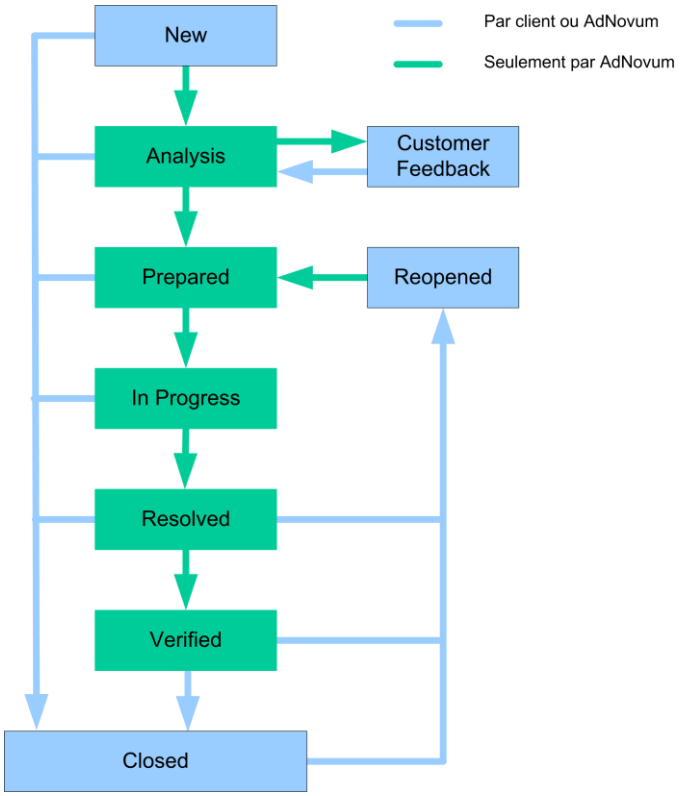

Figure 3 Traitement de ticket

☞ *Il est possible d'omettre certaines étapes (p.ex. changer le statut du ticket directement de* New *à* Prepared*).*

☞ *Pour certains projets le processus est modifié.*

2 Utilisation du Ticket Center

Lors de la connexion, la page d'accueil projet est ouverte.

Figure 4 Page d'accueil projet

1. Le menu du Ticket Center reste visible à tout moment (voir paragraphe 2.1, *Navigation*).
2. Pour chaque projet un choix de recherches prédéfinies est disponible:
   - *Tous:* Affiche tous les tickets du projet sélectionné selon ticket ID.
   - *Tickets ouverts:* Affiche tous les tickets d'un projet selon sévérité.
   - *Mes tickets ouverts:* Affiche tous les tickets ouverts dont vous êtes contact client.
   - *Tickets dont je suis contact client:* Affiche tous les tickets dont vous êtes contact client selon la date de la dernière modification.
   - *Attendant mes remarques:* Affiche tous les tickets avec statut *Customer Feedback* dont vous êtes contact client.
   - *Attendant des remarques:* Affiche tous les tickets avec statut *Customer Feedback*.
   - *Créé récemment:* Affiche tous les tickets qui ont été enregistrés les sept jours passés.
   - *Changé récemment:* Affiche tous les tickets qui ont été changés les sept jours passés.
   - *Fermé récemment:* Affiche tous les tickets qui ont été fermés les sept jours passés.
3. Affichage graphique des tickets ouverts selon sévérité.

2.1 Navigation

Le menu vous permet de sélectionner un projet spécifique, de rechercher des tickets ou de directement trouver un ticket en entrant le ticket ID.

Figure 5 Navigation

1. Ouvrir la page d'accueil projet
2. Ouvrir le masque pour les paramètres d'utilisateur
3. Fermer le Ticket Center
4. Ouvrir le ticket en entrant le ticket ID (ancien et nouveau ticket ID)

2.2 Ouvrir un nouveau ticket

De nouveaux tickets sont enregistrés dans deux étapes:

1. Sélectionnez un type de ticket (voir paragraphe 1.1.1 *Types de ticket*).
2. Entrez les informations du ticket.

Afin d'ouvrir la fenêtre de dialogue, cliquez sur «Nouveau ticket» (a) dans le menu ou «Créer nouveau ticket» (b) à la page d'accueil projet.

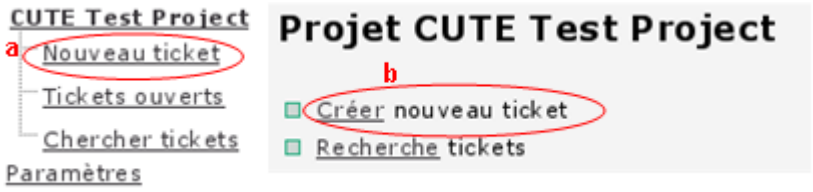

Figure 6 Nouveau ticket

2.2.1 Sélectionner type de ticket

Sélectionnez le type de ticket adéquat (voir paragraphe 1.1.1 *Types de ticket*).

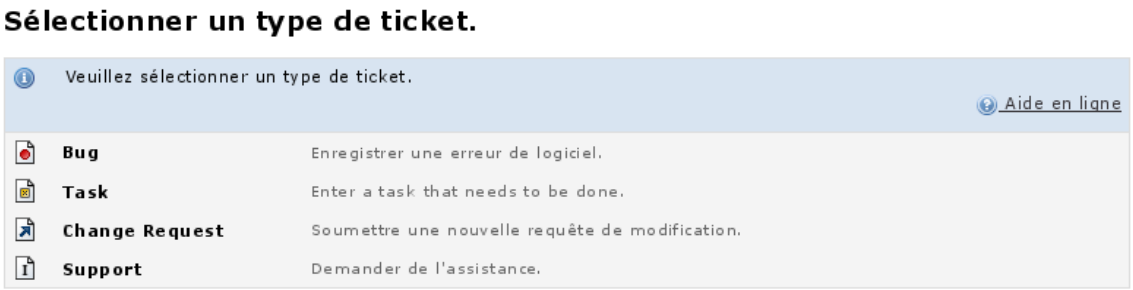

Figure 7 Sélectionner type de ticket

Afin de continuer, vous devez cliquer sur un type de ticket.

2.2.2 Entrer des informations sur le ticket

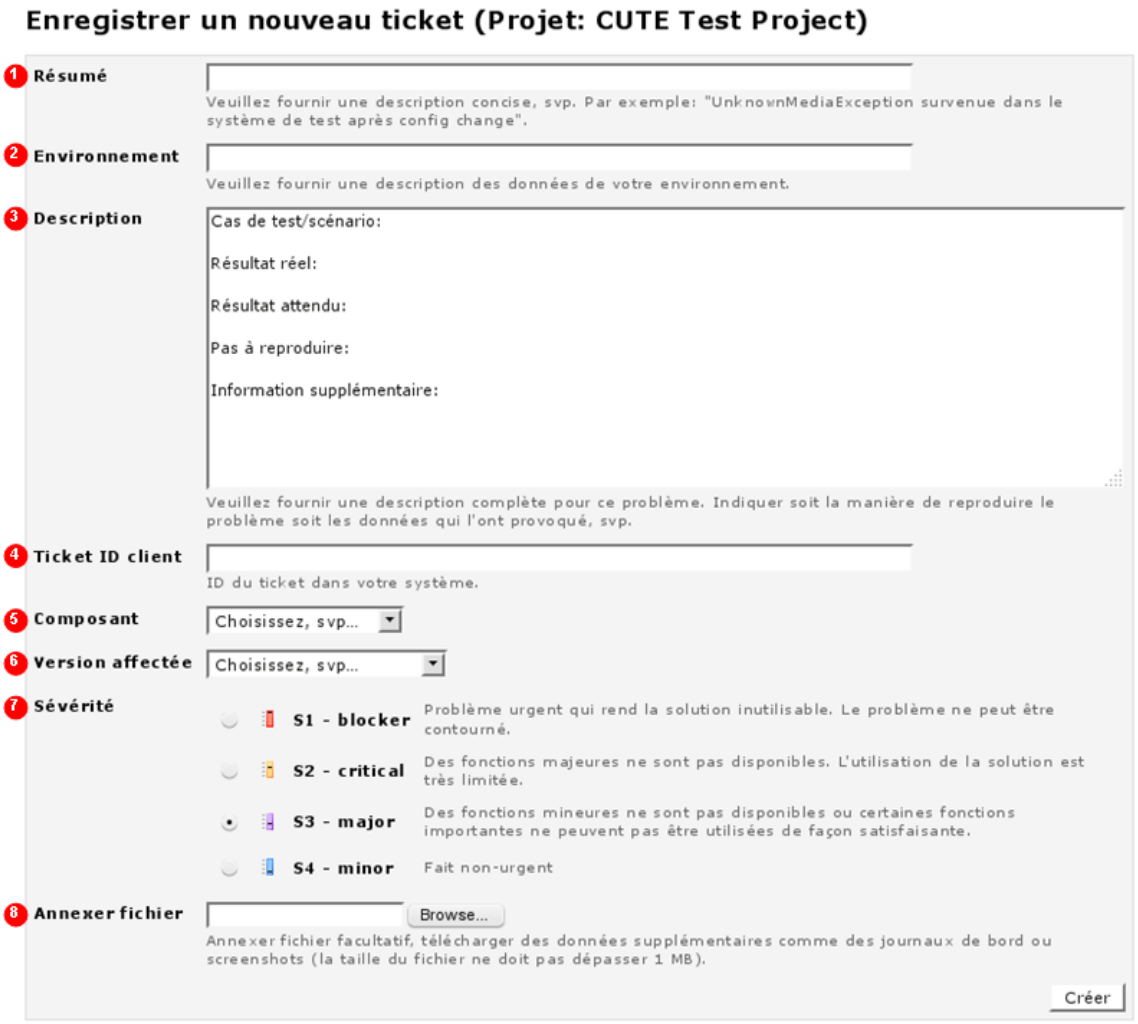
Enregistrer un nouveau ticket (Projet: CUTE Test Project)
1 Résumé
Veuillez fournir une description concise, svp. Par exemple: "UnknownMediaException survenue dans le système de test après config change".
2 Environnement
Veuillez fournir une description des données de votre environnement.
3 Description
Cas de test/scénario:
Résultat réel:
Résultat attendu:
Pas à reproduire:
Information supplémentaire:
Veuillez fournir une description complète pour ce problème. Indiquer soit la manière de reproduire le problème soit les données qui l'ont provoqué, svp.
4 Ticket ID client
ID du ticket dans votre système.
5 Composant
Choisissez, svp...
6 Version affectée
Choisissez, svp...
7 Sévérité
S1 - blocker
Problème urgent qui rend la solution inutilisable. Le problème ne peut être contourné.
S2 - critical
Des fonctions majeures ne sont pas disponibles. L'utilisation de la solution est très limitée.
S3 - major
Des fonctions mineures ne sont pas disponibles ou certaines fonctions importantes ne peuvent pas être utilisées de façon satisfaisante.
S4 - minor
Fait non-urgent
8 Annexer fichier
Browse...
Annexer fichier facultatif, télécharger des données supplémentaires comme des journaux de bord ou screenshots (la taille du fichier ne doit pas dépasser 1 MB).
Créer

Figure 8 Entrer des informations sur le ticket

1. Veuillez donner ici une description concise et explicite, p.ex. «UnknownMediaException dans le système de test après modif de config» *(obligatoire).*
2. Veuillez donner ici des informations sur votre environnement, p.ex. système productif, système de test. *(obligatoire pour bugs, optionnel pour les autres tickets)*.
3. Décrivez en détail ce qui s'est passé et comment le problème peut être reproduit. D'autres informations sont également importantes, p.ex. le navigateur concerné. Une description précise est une condition préalable pour traiter le ticket de manière efficace *(obligatoire).*
4. Ticket ID client: ID du problème dans le système de ticketing du client *(optionnel).*
5. Sélectionnez le composant approprié *(obligatoire).*
6. Sélectionnez la version concernée, si disponible.
7. Sélectionnez une sévérité (voir paragraphe 1.1.2 *Sévérités*).
8. Ajoutez une annexe, p.ex. capture d'écran ou fichier historique *(optionnel).*
9. Cliquez sur "Créer" pour ouvrir le ticket.

2.3 Travailler avec des tickets

Dans la vue standard vous pouvez voir le statut d'un ticket, tous les commentaires ainsi qu'une vue d'ensemble des modifications. En plus, vous avez la possibilité de changer le statut d'un ticket et d'ajouter des annexes ou de nouveaux commentaires. Les changements de statut permis sont décrits dans le paragraphe 1.3, *Traitement de ticket*.

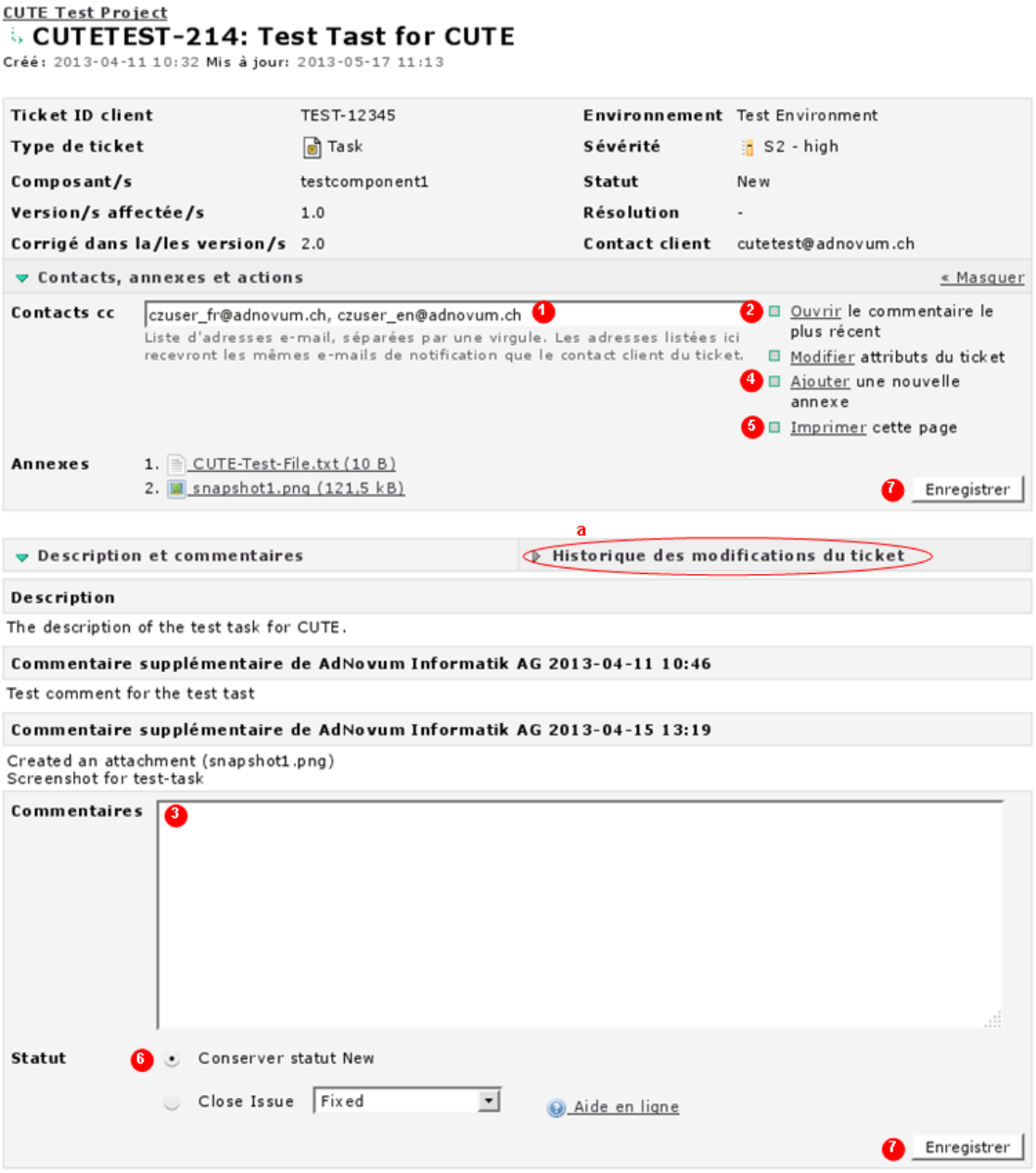

Figure 9 Vue standard

1. Liste des adresses e-mail qui reçoivent les mêmes e-mails de notification que le contact client du ticket.
2. Amène au commentaire le plus récent et met le curseur dans le champ «Commentaires» (3).
3. Champ pour de nouveaux commentaires.
4. Ajoute une nouvelle annexe.

5. Affiche le ticket actuel dans l'aperçu avant impression (voir paragraph 2.3.1, *Vues standard* pour des détails).
6. Changements de statut de ticket possibles.
7. Enregistrer les changements dans «Contacts cc», «Commentaires» ou «Statut».

2.3.1 Vues standard

En plus de la vue standard, la liste des modifications ainsi que l'aperçu avant impression sont disponibles. Pour voir tous les changements de statut d'un ticket, cliquez sur "Récit des modifications du ticket" (a) (voir Figure 9). Pour retourner à la vue des commentaires, cliquez sur (b).

Figure 10 Récit des modifications du ticket

Cliquez sur "Imprimer" (voir Figure 9 [5]) pour faire afficher le ticket dans une vue appropriée à imprimer. Afin de retourner à la vue standard, cliquez sur (c).

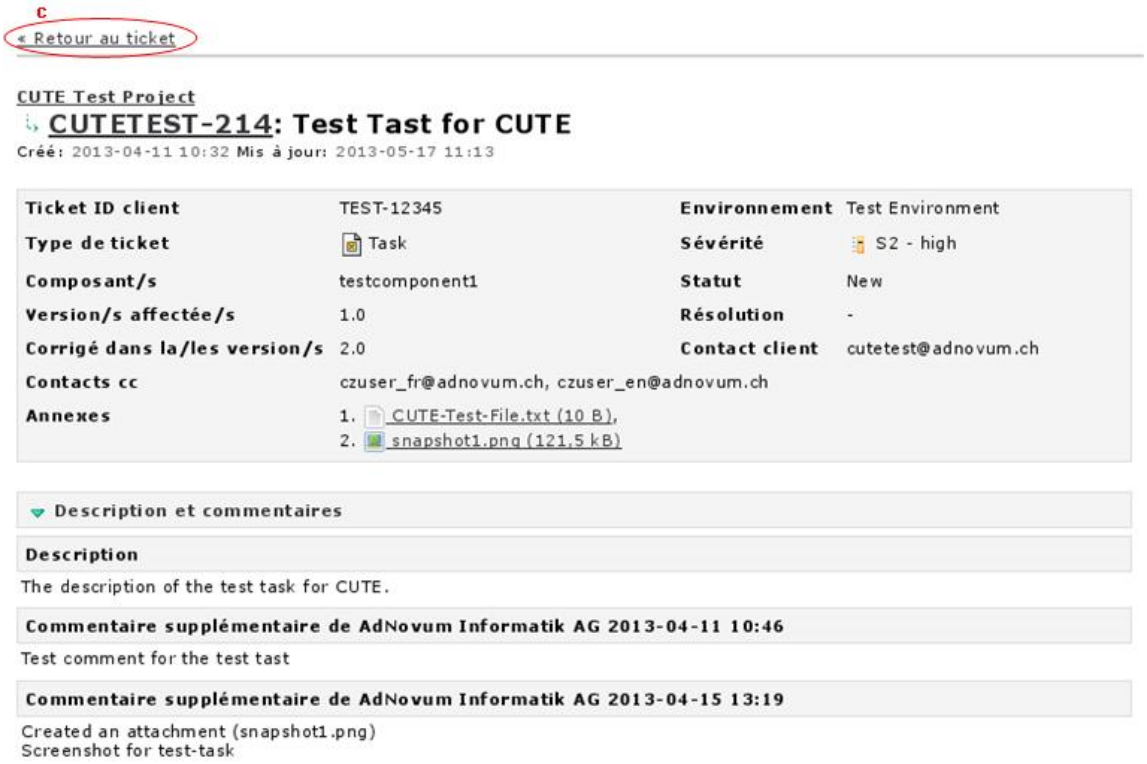

Figure 11 Aperçu avant impression

2.3.2 Ajouter un nouveau commentaire

Le Ticket Center offre un champ de texte libre dans lequel vous pouvez écrire toute sorte de texte. Cela vous permet de réagir directement aux mesures prises par AdNovum. Le champ de commentaire vous sert aussi à répondre à des questions d'AdNovum ainsi qu'à fournir des informations complémentaires ou nouvelles.

2.3.3 Sous-tâches («Sub-task»)

Pour les tickets qui constituent une sous-tâche d'un autre ticket, un lien vers le ticket prinicpal est affiché dans le titre de ticket (1) ainsi que dans le navigateur de ticket (2).

CUTE Test Project
CUTETEST-214: Test Tast for CUTE
1
CUTETEST-215: Sub task of test task
Créé: 2013-04-15 13:26 Mis à jour: 2013-04-15 13:27

Figure 12 Lien vers le ticket principal dans le titre de ticket

Figure 13 Lien vers le ticket principal dans le navigateur de tickets

3 Assistance

Au cas où vous rencontrez des problèmes inattendus en utilisant le Ticket Center, veuillez contacter l'équipe ADAM (AdNovum Application Management). Décrivez en détail ce qui s'est passé et comment ce problème peut être reproduit.

support@adnovum.ch

Merci d'envoyer vos commentaires sur la convivialité et des «feature requests» à ticketcenter@adnovum.ch. L'équipe du Ticket Center analysera votre feedback et vous proposera une solution adéquate.